

Urgensi *New Public Service (NPS)* dalam Mewujudkan Masyarakat Mandiri

Oleh : **Hardi Warsono**¹

Society type is influenced by the dominance characteristic of the society. When the society is dominated bureaucrat it will develop become bureaucratic society. However, since bureaucratic society is under controlled by bureaucratic therefore this society is not really become bureaucratic itself.

Keywords: *bureaucratic, new public service, self help society*

A. Pendahuluan

Birokrasi bertumbuh terus dan membengkak bukanlah sesuatu yang dianggap tidak lazim. Nyatanya memang mengurus banyak kepentingan, terutama kepentingan dan aspirasi negara. Akibatnya birokrasi mengalami obesitas dan lamban, namun cenderung otoritarian. Hal ini yang mengundang cap "birokratis, in efisien tetapi arogan".

Di masa lalu, setiap kegiatan pembangunan termasuk yang di daerah segalanya diatur dari pusat. Mau kerjasama, mau menyelesaikan sengketa, bahkan mau bersinergi dengan daerah lain harus menanti restu dan petunjuk pusat. Tinggalah daerah hanya sebagai pelaksana inisiatif (*planning*) dari pusat (negara). Kesan sentralis sangatlah kuat. Sebagian besar kegiatan pejabat daerah hanya melaksanakan agenda pemerintah pusat. Kehidupan desapun demikian. Beraneka program pemerintah menuntun masyarakat harus melakukan ini dan itu, bahkan melarang masyarakat desa untuk tidak ini dan itu juga. Masyarakat menjadi sangat tergantung. Sementara itu untuk menuju praktek pemerintahan yang baik diperlukan masyarakat yang mandiri, memiliki posisi tawar kuat dan aspiratif.

Makalah ini mencoba mencari runutan terwujudnya masyarakat mandiri dan urgensi *New Public Services*.

B. Pembahasan

1. Kembali ke *Good Gavernance*; "Mengapa harus?"

Serangkaian pertanyaan kritis dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006;17) yakni : Apakah *good governace* bukan hanya mitos? Bagaimana menjadikan *good gavernance* menjadi realita dan bagaimana strategi untuk mewujudkannya? Pertanyaan-pertanyaan tersebut menjadi penting kembali direnungkan mengingat hampir tiap kesempatan baik sambutan pejabat maupun orasi ilmiah menyebut kata *good gavernance*.

Jawaban menjadi tidak mudah karena konsep *good governanace* tersebut memiliki arti luas dan seringkali berbeda-beda. Agar tidak menjadi sekedar mitos, Agus Dwiyanto menyarankan beberapa karakteristik dan nilai yang harus diusahakan ada pada praktek *good governance* (GG), antara lain :

¹ Pengajar pada Jurusan Administrasi Publik – FISIP dan Magfster Administrasi Publik Pascasarjana - UNDIP

1. Praktek GG harus memberi ruang kepada **aktor lembaga non pemerintah** untuk berperan serta secara optimal dalam kegiatan pemerintahan sehingga memungkinkan adanya sinergi diantara aktor dan lembaga pemerintah dan non pemerintah seperti masyarakat sipil dan mekanisme pasar.
2. Praktek GG terkandung nilai-nilai (**efisiensi, keadilan dan daya tanggap**) yang membuat pemerintah dapat lebih efektif bekerja untuk mewujudkan kesejahteraan bersama.
3. Praktek GG adalah praktek pemerintahan yang bersih dari KKN serta **berorientasi pada kepentingan publik**. Oleh karena praktek pemerintahan dinilai baik bila mampu mewujudkan **transparansi, penegakan hukum dan akuntabilitas publik**.

Untuk mewujudkan GG diperlukan masyarakat yang mandiri.

2. Urgensi Masyarakat mandiri (*self help society*) dalam praktek GG

Dalam perwujudan *good governance* (GG) disyaratkan adanya sinergi antara 3 pelaku, yakni pemerintah, dunia usaha dan masyarakat. Masyarakat yang dapat bersinergi dengan kedua pelaku lain adalah masyarakat yang tidak sekedar melakukan apa yang diperintahkan Negara saja, bukan masyarakat yang tergantung terus, tetapi masyarakat yang berdaya, yakni masyarakat yang mandiri (*self help society*).

Kebanyakan literatur tidak membahas masyarakat mandiri. Konsep tersebut oleh penulis didekati dengan membahas konsep masyarakat madani² yang sering diartikan sebagai masyarakat sipil (*civil society*). Miftah Thoha (2007;95) menegaskan bahwa inti dari makna *civil society* adalah “masyarakat / lembaga yang mendudukkan supremasi sipil dalam kenegaraan”. Sementara Tim Nasional Reformasi Menuju masyarakat Madani yang dibentuk dengan Kepres No. 198 Tahun 1998 mengajak untuk menyetujui bahwa masyarakat madani sebagai terjemahan dari *civil society*. Padanan istilah masyarakat madani biasa menggunakan istilah “masyarakat kewargaan” atau “masyarakat sipil”. Masyarakat madani yang dicita-citakan adalah suatu tatanan yang tumbuh dan berkembang dalam komunitas bangsa yang majemuk dan yang masih terus mengalami proses pluralisasi, baik horisontal sebagai akibat terjadinya mobilitas geografis, maupun vertical sebagai akibat dari persaingan dalam ekonomi pasar dan kedudukan birokratis (Effendi, 1998).

Diperlukan strategi untuk mewujudkan masyarakat madani. Miftah Thoha mengemukakan pentingnya kelembagaan untuk mewujudkan masyarakat madani. Kelembagaan ini meliputi kultur dan struktur. Dengan demikian kelembagaan bukan hanya menyangkut kerangka atau struktur masyarakat itu saja, bukan hanya terbatas pada bagaimana susunan, siapa actor yang berperan, dan bagaimana kekuasaan dan kewenangan didistribusikan, tetapi juga bagaimana nilai, budaya, dan wawasan yang diyakini kebenarannya itu diwujudkan dalam struktur tersebut. Dalam

² Masyarakat Madani merupakan sebuah konsep yang dimaknai sama dengan *civil society*. Meskipun tidak sama persis maknanya, tetapi konsep tersebut banyak digunakan sebagai padanan (Miftah Thoha, 2007).

konteks NPS dan masyarakat mandiri, nilai dimaksud termasuk orientasi birokrasi, dan mengedepankan kepentingan public dengan optimalisasi kualitas pelayanan.

Good Governance yang akhir-akhir ini digunakan banyak kalangan merupakan konsep yang dipergunakan secara reguler dalam ilmu politik dan administrasi publik. Konsep ini ternyata lahir sejalan dengan konsep-konsep : demokrasi, masyarakat sipil, partisipasi rakyat, hak asasi manusia, dan pembangunan masyarakat berkelanjutan. (Miftah Thoha, 2003; 61). Konsep ini lebih dekat lagi dipergunakan dalam reformasi sektor publik. Konsep GG merupakan suatu aspek dalam paradigma baru ilmu administrasi publik. Paradigma baru ini menekankan peranan manajer publik agar memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, mendorong meningkatkan otonomi manajerial terutama mengurangi campur tangan kontrol oleh pemerintah pusat, transparansi, akuntabilitas publik dan pengelolaan manajerial yang bersih, bebas dari korupsi.

3. Birokrasi Sebagai Masyarakat Modern

Martin Albrow (2005) menduga ada pendewaan birokrasi. Pendewaan birokrasi ini berusaha “menangkap esensi” dari suatu masyarakat, serta menghadirkan konsep birokrasi tersebut diantara konsep-konsep demokrasi, komunisme, kapitalisme dan sosialisme. Kalau tipe-tipe masyarakat dari pemikiran barat diperkenalkan oleh Karl Marx, gagasan adanya masyarakat birokristis dikembangkan oleh pembangkang Marxis (mis : Rizzi dan Djilas).

Kehadiran birokrasi sungguh luar biasa besar pengaruhnya pada masyarakat. Pengaruh tersebut adalah : terbentuknya Masyarakat Birokrasi. Burnham (*The managerial Revolution*; 1941 dalam Albrow, 2005) menandakan bahwa tidak ada pemisahan yang tajam antara kelompok manajerial dan pejabat publik. Artinya, antara masyarakat dan birokrasi saling mempengaruhi. **Tipe masyarakat ditentukan oleh sifat kelas yang menguasai.** Oleh karenanya, bila suatu kelas dikuasai kaum birokrat, akan melahirkan masyarakat birokrasi. Jadi bagaimana masyarakatnya, bisa dilihat bagaimana birokstrasinya. Mosca dan Burnham menyebutkan bahwa kebanyakan masyarakat biroktratik lebih sebagai masyarakat yang diperintah oleh birokrasi, ketimbang sebagai masyarakat yang telah berubah menjadi birokrasi itu sendiri. Ada dua pendapat tentang masyarakat birokrasi. Yang pertama dari Karl Wittfogel (dalam Albrow, 2005). Dia berpendapat bahwa; sebutan masyarakat biroktratik hanya ditujukan pada masyarakat petani yang tidak terdeferensiasi, yang sekitar 95 % penduduknya mendukung kelas birokrat yang berkuasa. Berbeda dng Wittfogel, Djilas mengemukakan bahwa masyarakat birokrasi adalah masyarakat yang terdiri dari kaum proletar yang terdeferensiasi yang didalamnya setiap anggota memiliki peran organisasi tertentu. Seluruh struktur tsb menurut Djilas disebut sebagai birokrasi. Birokratisasi menunjuk pada arti penting dan pertumbuhan birokrasi. Beda dengan S.N. Eisenstadt yang mengartikan biroktratisasi sebagai dominasi

birokrasi secara besar-besaran terhadap bagian-bagian lingkungannya/masyarakatnya.

Dengan mengacu pada penjelasan di atas, untuk mewarnai corak masyarakat menjadi corak tertentu dapat dimulai dari kelompok yang menguasainya. Dengan kata lain untuk menjadikan masyarakat mandiri diperlukan birokrasi yang juga mandiri, yang berorientasi ke publik bukan kepada partai pemenang ataupun yang lain, dan demikian juga sebaliknya.

4. Pergeseran paradigma pembangunan administrasi pemerintahan

Sejumlah literatur memberikan rujukan pada telah terjadinya perubahan cepat dalam manajemen pemerintahan. Rujukan tersebut antara lain : Yate; 1982, Rouke; 1984, Savas;1987, Hecscher dan Donnellon; 1994, Al Gore; 1994, Ashkenas, Ulrich, Jick, dan Kerr; 1995, Lucas; 1996, Moestopadidjaja; 1997). Dari beberapa literatur tersebut paling tidak tercatat beberapa pergeseran paradigma pembangunan administrasi pemerintahan memuat bergesernya "nilai-nilai " berikut :

1. perubahan dari orientasi sistem pemerintahan yang sarwa negara ke orientasi sistem pasar (*market*).
2. perubahan dari orientasi lembaga pemerintahan yang kuat, besar dan otoritarian menjadi berorientasi pada *small dan less government*, egalitarian dan demokratis.
3. perubahan dari sentralistis kekuasaan menjadi desentralisasi kewenangan.
4. perubahan manajemen pemerintahan yang menekankan batas-batas dan aturan yang berlaku hanya untuk satu negara saja, ke arah *boundaryless organization*, akibat globalisasi
5. perubahan dari tatanan birokrasi Weberian menjadi tatanan birokrasi yang *post bureucratic government* (Rouke, 1992), dan *post bureucartic organization* (Heckscher dan Donnellon, 1994), atau perubahan dari manajemen pemerintahan yang mengikuti stuktur fisik (*physical structure*) ke tatanan manajemen pemerintahan yang berdasarkan *logical stucture* (Henry Lucas, 1996)
6. perubahan dari *a low trust society* ke arah *a high trust society* (Fukuyama, 1995).

Paradigma lama lebih mencerminkan warna lembaga pemerintahan yang kurang demokratis yang jauh dari nilai-nilai paradigma pemerintahan dan juga masyarakat madani. Sementara itu runutan pergeseran paradigma birokrasi juga terjadi, dimulai dari *old public adm* sampai sampai NPS, secara ringkas tersarikan dalam tabel berikut :

Table 1. Perbandingan Paradigma Birokrasi Publik

<div>Jenis birokrasi</div> <div>Unsur- Unsur nya</div>	OPA (<i>Old Public Administration</i>)	NPM (<i>New Public Management</i>)	EG (<i>Entrepreneurial Government</i>)	NPS (<i>New Public services</i>)
Tujuan	Efisiensi dan profesional	Pelayanan prima	Pelayanan dng pemberdayaan	Kualitas pelayanan
Insentif	Fungsional Struktural	System Konsekuen	System Konsekuen	Fungsional Struktural swasta
Pertanggungjawaban	Pada klien dan konstituen secara hirarkhis	Pada konsumen ala pasar	Pada customer ala pasar	Pada warga Negara (Citizens) scr multidimensi
Kekuasaan	Pada Top Management	Pada pekerjaan dan pengguna jasa	Pada pekerja dan pengguna jasa	Pada warga Negara
Budaya	Arogan, rutin Penekanan pd ketaatan menjalankan aturan dan efisiensi	Menyentuh hati, winning minds Penekanan pd perombakan visi dan misi	Menyentuh hati, winning minds	Ramah, inovatif Penekanan pada perombakan kultur pelayanan
Peran Pemerintah	Rowing	Steering	Steering	Serving
Konsep kepentingan Publik	Tercermin pd UU yang scr politis sudah didesain pemerintah	Merupakan agregat kepentingan individu	Merupakan agregat kepentingan individu	Merupakan hasil dialog mengenai nilai

Sumber : adopsi pemikiran Osborne, Ferlie dan Denhard dalam Yuyun, dkk., 2006

Namun, setiap paradigma biasanya tak lepas dari kritikan. Demikian pula pada NPM dan EG. *Pertama* : seharusnya pelayanan yang dilakukan birokrasi bukanlah pada pelanggan (*customer*) tetapi melayani warga negara (*citizen*). Konsep pelanggan berbeda mendasar dengan pelanggan, terutama pada implikasinya. Melayani warga negara, berarti birokrasi lebih bertanggungjawab dibandingkan hanya melayani pelanggan. Warga negara membayar pajak, jadi harus dilayani lebih baik daripada pelanggan. Hal ini karena pembayar pajak merupakan penyumbang terbesar biaya pelayanan publik oleh birokrasi. *Kedua* : Semangat yang ada dalam birokrasi publik ketika berhadapan dengan

pengguna jasa bukanlah "*how to steer*" tetapi "*how to serve*". *Ketiga* : birokrasi publik haruslah berfikir secara strategis (*think strategically*) dan bertindak demokratis (*act democratically*) dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik. *Keempat* : harusnya ada perjanjian antara birokrasi publik sebagai penyedia jasa layanan dengan warga negara (bukan pelanggan) sebagai pengguna jasa. Perjanjian ini dikenal dengan *Citizen Charter*, bukan customer charter yang memberikan kepastian pada pengguna jasa (warga negara, bukan pelanggan) untuk memperoleh pelayanan standard dengan segala konsekuensinya bila ketika pelayanan tsb tidak didapatkannya (Denhardt, 2003;45-153). Dan oleh karenanya mendesak diterapkannya *New Public Service Paradigm*.

5. Sejarah birokrasi di Indonesia : kemana orientasinya?

Penelusuran jejak birokrasi di Indonesia dapat memberikan arah orientasi birokrasi dalam pelayanan publik. Runutan sejarah dapat dimulai dari jaman kerajaan, masa kolonial dan masa merdeka (Sinambela, 2006).

Masa kerajaan dimulai kira-kira abad ke V yaitu kerajaan Kutai (Kaltim) dan kerajaan Tarumanegara (Jabar). Masa ini pengaruh Hindu kuat sekali. Selanjutnya abad ke VII berdiri kerajaan Sriwijaya di Palembang yang merupakan kerajaan maritim, dan di Jawa Tengah muncul kerajaan Kalingga dan abad VIII muncul kerajaan Sanjaya dan Syailendra (abad ke VIII dan ke IX). Budaya dan agama yang berpengaruh masa itu adalah Hindu dan Budha seperti terlihat pada candi Prambanan dan Borobudur. Di Jawa Timur berkembang kerajaan seperti Darmawangsa (abad X), Kerajaan Kediri (abad XII), Singosari (abad XIII), kerajaan Majapahit (tahun 1293 -1520), dan kerajaan Mataram³. Kerajaan Mataram menurut Sinambela dapat mewakili model negara tradisional yang memiliki ciri birokrasi patrimonial. Pada masa ini foedalisme menjadi aura yang kuat menyelimuti corak birokrasi. Pola lapisan masyarakat berciri sangat hirarkhis, yakni raja duduk sebagai penguasa tertinggi. Lapis kedua adalah kaum bangsawan, tentara dan para pendeta. Sedangkan lapisan paling bawah adalah masyarakat biasa, petani dan buruh tani. Pola pelapisan ini relatif tertutup (*closed social stratification*) yang membatasi kemungkinan pindahnya seseorang dari satu lapisan ke lapisan lain, ke bawah apalagi ke atas. Dasar pelapisan adalah keturunan. Pemegang otoritas dan pendistribusi kekuasaan termasuk menarik kedudukan sosial seseorang secara vertikal adalah raja. Oleh karenanya, lapis kedua yang biasanya diduduki oleh segolongan kecil bangsawan yang disebut "*The ruling class*" sangat loyal (paling tidak harus terlihat loyal) pada raja. Golongan yang berkuasa tidak mungkin bertahan terus tanpa dukungan masyarakat. Untuk menjaga dukungan ini biasanya dibangun mitos-mitos yang mampu memberikan keyakinan atas kebenaran kekuasaan yang dijalankan. Kekuasaan dan wewenang yang dimiliki penguasa dijalankan dengan menguasai bidang-bidang kehidupan masyarakat, baik dengan paksaan, kepatuhan, kepercayaan dan pemujaan. Hal ini juga terjadi karena adanya kepercayaan bahwa sumber kemampuan adalah sesuatu yang

³ I Nyoman Dekker, Santiaji Pancasila (1981; 135-137)

berada atau dimiliki raja, sehingga ukuran keptuhan birokrasi dan masyarakat adalah bagaimana bentuk pengabdian kepada raja.

Masa Kolonial, birokrasi semata berfungsi sebagai jembatan antara pihak penguasa dan yang dikuasai, yakni pemerintahan asing sebagai penjajah dan masyarakat pribumi yang dikuasai. Dari sudut pandang kelembagaan, pemerintahan kolonial sudah mulai meletakkan dasar-dasar birokrasi modern, yakni dibentuknya jabatan kenegaraan dengan rumusan tugas, fungsi, wewenang dan tanggungjawab untuk masing-masing jabatan, menurut skala gaji yang dibayarkan dari kas negara. Namun demikian birokrasi modern yang dikenalkan diberlakukan bersamaan dengan sistem feodelisme yang masih dipertahankan (administrasi ganda). Dual system adminstration tersebut nampak dari fenomena berikut : di satu pihak dikembangkan jabatan profesional yang diisi orang kulit putih, sementara dipertahankan jabatan tradisional yang terdiri dari pegawai pangreh praja pribumi yang dikenal dengan "priyayi". Gejala ini memunculkan neo-feodalisme, di kalangan korp pejabat pemerintah. Golongan priyayi sebagai pangreh praja ini menggambarkan ciri baru masyarakat pribumi yang educated yang menduduki posisi birokrat, tetapi bergaya kehidupan sebagai aristokrat. Golongan birokrat-aristokrat ini akhirnya tidak bisa membebaskan diri dari etos feodal⁴.

Pada masa pasca kemerdekaan, birokrasi kita masih diwarnai oleh ciri masyarakat prismatic (Fred W. Riggs). Ciri-ciri utamanya adalah **heterogenitas yang tinggi, formalisme yang tinggi, dan overlapping**. Heterogenitas merupakan campuran sifat masyarakat tradisional (*fused society*) dan masyarakat modern (*refracted society*). Formalisme tinggi ditandai dengan ketidaksesuaian antara praktek dan ketentuan yang telah tertulis, antara norma dengan kenyataannya, sedangkan overlapping ditandai dengan tumpang tindih antara struktur yang dideferensiasikan dan dispesialisasikan secara formal berdampingan dengan stuktur yang belum dideferensiasikan. Pengaruh keluarga mengatasi pelaksanaan fungsi kedinasan. Jaman ini juga dibarengi oleh catatan birokrasi pemerintah yang diartikan sebagai *officialdom*, atau kerajaan pejabat (Sinambela, 2006). Semua jabatan yang disandang oleh pejabat dilengkapi dengan berbagai fasilitas dan atribut yang mencerminkan kekuasaan itu. Gambaran lain nampak dari ilustrasi berikut :

- ☐ Di luar hierarki kerajaan pejabat, terdampar rakyat yang *powerless* di hadapan pejabat birokrasi. Itu sebabnya, birokrasi pemerintah seringkali disebut kerajaan pejabat yang jauh dari rakyat. [Thoha, 2003].
- ☐ Pejabat birokrasi menjadi sentral segala penyelesaian urusan masyarakat. Rakyat menjadi tergantung pada pejabat, bukannya pejabat yang tergantung pada rakyat. Kualitas pelayanan pada rakyat dengan demikian tidak menjadi prioritas.
- ☐ Kekuasaan dalam birokrasi melekat pada diri 'pejabat' yang membuat mereka menjadi 'sakral', begitu menakutkan, tidak dapat disentuh, sulit untuk ditemui, rakyat tidak bisa sembarangan bisa bertemu pejabat.

⁴ Joko Suryo, Transformasi, Budaya Birokrasi dari Tradisionalitas ke Modernitas, dalam Sinambela.

- Konsekuensinya, posisi tawar warga pengguna ketika berhadapan dengan pejabat menjadi lemah. Ini yang memunculkan adanya praktik suap, korupsi, kolusi, proses bertele-tele, dsb.
- Pejabat yang menyandang kekuasaan ini ibarat raja, sedang rakyat tidak punya kekuasaan. Bila rakyat membutuhkan pelayanan, maka pejabat mempunyai kekuasaan untuk mendistribusikan pelayanan tsb.

Masa pemerintahan reformasi, perubahan mental dan perilaku birokrasi pemerintahan masih sulit dilakukan ke arah birokrasi yang profesional. Di tingkat pusat, hal ini disebabkan karena partai-partai politik yang memerintah berlomba menanamkan pengaruh dan orang-orangnya ke birokrasi pemerintah. Sementara di daerah kondisinya kurang lebih sama. Kisah lama terulang lagi, ramai-ramai mendirikan “bangunan pengaruh” ke dalam birokrasi. Semua mahfum atas kekuatan birokrasi dalam mempengaruhi orientasi pilihan rakyat pada setiap proses pemilihan. Mampukah birokrasi kita merubah orientasi dari orientasi ke penguasa ke arah orientasi ke publiknya. Orientasi ini penting untuk tercipta pelayanan publik yang berkualitas dan memberi efek pemampuan kepadamasyarakat, yang berujung terwujudnya masyarakat mandiri? Bagaimana masyarakat dapat bergeser ke madani / mandiri dengan orientasi birokrasi yang masih ke *state heavy* daripada ke arah publik, bukankah jenis kelas masyarakat dipengaruhi corak dan juga orientasi birokrasinya?

Jenis-jenis pelayanan Publik untuk reformasi birokrasi pelayanan (yang Belum banyak mendapat perhatian) :

1. jaminan untuk orang miskin / pengangguran (*social security*)
2. pelayanan untuk orang cacat (*disable people*) : pekerjaan, tempat parker khusus, toilet khusus, tempat antrian khusus, dsb.
3. jaminan social dan prasarana umum khusus untuk ibu melahirkan dan menyusui
4. kunjungan perawat untuk ibu baru melahirkan
5. pelatihan bagi calon bapak / ibu baru
6. taman kota untuk keluarga (*city park*)
7. jaminan sosial yang layak untuk pensiunan, dsb.

Sedangkan model-model alternative untuk peningkatan kualitas pelayanan publik antara lain : *Customer's / Zitizen's Charter, customer service standard, customer redress, quality guarantess, quality inspectors, customer complaint systems, ombudsmen, competitive public choice systems, vouchers and reimbursement programs*, dll.

C. Kesimpulan

Urgensi NPS pada pembentukan masyarakat mandiri nampak pada :

1. Dalam GG diperlukan sinergi dari ke 3 pelaku. Bagaimana bisa terjadi sinergi dari ke 3 pelaku kalau masyarakat tidak mandiri tetapi tergantung pada birokrasi?

2. Melayani publik tidak sama dengan melayani pelanggan, karena publik adalah pembayar pajak yang mendanai pelayanan yang dilakukan birokrasi. Oleh karenanya pelayanan publik adalah keharusan.
3. Sudah waktunya untuk *thinks strategically, act democartically*, sehingga mendesak diupayakan kontrak pelayanan (citizens charter) yang merupakan ciri NPS
4. Tipe masyarakat (apakah mandiri atau tergantung) sangat ditentukan oleh kelas yang mendominasi, kalau birokrasi yang menguasai / mendominasi tidak berorientasi ke publik, maka masyarakatnya juga sulit berubah jadi mandiri. Yang terjadi adalah masyarakat yang tergantung dan pada penguasaan / birokrasi itu sendiri.
5. Pergeseran paradigma birokrasi mendesak diberlakukannya NPS sebagai paradigma terkini untuk mewujudkan masyarakat mandiri yang dapat bersinergi dalam pelaksanaan *Good Governance*.
6. Birokrasi Pelayanan publik di Indonesia secara historis tidak memiliki orientasi yang kuat kepada publik, tetapi lebih berorientasi dan pelayanan ke dalam. Orientasi ini sungguh sudah tidak sesuai dengan hakekat otonomi daerah yang berusaha menempatkan sipili / publik sebagai bagian terpenting dari orientasinya

Daftar Pustaka

- Dwijanto, Agus, ed., 2006, *Mengapa Pelayanan Publik? (dalam "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik"*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- .Efendi, Sofian, 1999, *Transformasi Bangsa Menuju Masyarakat Madani*, Ringkasan Eksekutif Tim Nasional Reformasi Menuju Masyarakat Madani, Kantor Sekretariat Wakil Presiden, Jakarta
- Albrow, Martin, 2005, *Birokrasi*, Tiara Wacana, Jakarta
- Yate, Douglas, 1982, *Bureucratic Democracy : The Search for Democracy and Efficiency in American Government*, Harvard University Press, Cambridge, MA.
- Rouke, Francis E., 1965, *Bureucratic Power in Natioanal Politics*, Little Brown, Boston, MA.
- Savas, E., S., 1987, *Privatization, the key to better government*, Chatman House Publisher, Chatham, New Jersey, NJ.
- Heckscher, Charles and Donnellon, Anne (Edt. 1994), *The Post Bureaucratic Organization, new perspective on organization change*, Sage Publication, thousand Oaks, CA.
- AlGore, 1994, *Commons Sense Government, Works Better and Cost less*, The Third Report of The National Performance Review

- Askenas, Ron; Ulric, Dave; Jick, Todd, dan Kerr Steve, 1995, *The Boundaryless Organization, breaking the Caín of organization structure*, Jossey-Bass Publisher, San Francisco, CA.
- Moestopadidjaja, 1997, *Transformasi Manajemen Menghadapi Globalisasi Ekonomi*", Birokrasi dan Globalisasi dalam Jurnal Administrasi Pembangunan, vol. 1 no.1 halm. 28-46
- Fukuyama, Francise, 1995, Trust, *The Social Vertues And The Creation Of Prosperity*, The Free Press, New York, NY.
- Denhard, Janet V., and Denhard, Robert B.V., 2003, *The New Public Service : Serving not Steering*, M.E. Sharpe Inc., New York
- Sinambela, Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta
- I Nyoman Dekker, 1981, *Santiaji Pancasila*, Usaha Nasional, Surabaya
- Yuyun dkk, 2006, *Reformasi Terpadu Pelayanan Publik*, Pemda DIY dan Kemitraan bagi Pembaruan Tata Pemerintahan di Indonesia, Yogyakarta